

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu adalah suatu upaya peneliti dalam rangka memperkaya dan mencari perbandingan berupa kesamaan atau penelitian sejenis sesuai permasalahan yang dikaji peneliti. Peneliti akan memaparkan tinjauan atas beberapa penelitian dan kajian ilmiah terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

Pertama, dari jurnal penelitian yang dilakukan oleh Siti Widharetno Mursalim pada Juni 2018 dengan judul “**Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Kota Bandung**” sumber data yang digunakan melalui dua sumber yaitu primer dan sekunder. Dalam penelitiannya peneliti tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan menggunakan teori manajemen pengaduan (komplain) berdasarkan pada teori Tjiptono. Hasil penelitian menunjukkan Diskominfo Kota Bandung dalam mengelola pengaduan sistem layanan sudah dilakukan dengan baik berdasarkan indikator teori manajemen pengaduan. Kemudian dijelaskan bahwa LAPOR! di Kota Bandung belum tersosialisasikan secara merata di masyarakat

sendiri dilihat dari masih sedikit nya masyarakat yang menggunakan aplikasi LAPOR!.

Kedua, hasil dari penelitian skripsi yang dilakukan oleh Suci Sitoresmi pada Juli 2013 yang berjudul **“Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan”**. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) LAPOR yang sedikit tidak berimbang dengan jumlah aduan yang masuk sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dilihat dari kecepatan respons yang diberikan. Kemudian dalam penelitian tersebut memberikan saran agar pihak LAPOR! maupun instansi terlapor lebih meningkatkan respons dan jawaban dari laporan yang masuk dari masyarakat. Kemudian responden memberikan saran sosialisasi dan promosi agar LAPOR! lebih dikenal masyarakat luas.

Ketiga, hasil dari penelitian yang dilakukan Nur Atnan dan Ayub Ilfandy Imran pada tahun 2018 yang berjudul **“Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media LAPOR di Kota Bandung”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan Menganalisis seberapa besar tingkat partisipasi masyarakat Kota Bandung dalam pemanfaatan LAPOR!, faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam penggunaan LAPOR!, dan bagaimana pendapat masyarakat tentang kinerja Pemerintah Kota Bandung dalam pengelolaan LAPOR. Penelitian ini menggunakan *mix method*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kota Bandung masih banyak yang belum berpartisipasi menggunakan aplikasi LAPOR!. Kemudian

Masyarakat Kota Bandung yang tidak mengetahui LAPOR! tergolong besar, yaitu 36,1%. Sisanya 63,9% mengetahui LAPOR!, namun hanya 35% yang berpartisipasi menggunakannya. Artinya terdapat 75% masyarakat yang belum berpartisipasi menggunakan LAPOR! (Hasil Perhitungan Kuantitatif, 2016) adapun kinerja operator LAPOR sudah dianggap cukup baik. Namun memiliki kelemahan terutama dalam sisi kecepatan respons pengaduan dan kesigapan dalam menindak lanjuti setiap pengaduan.

Keempat, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rheina Wulansari pada tahun 2019 yang berjudul **“Peningkatan Partisipasi Warga Negara Dalam Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Kota Bandung: Studi Deskriptif pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung**. S1 thesis, Universitas Pendidikan Indonesia”. Penelitian tersebut dilatar belakangi oleh rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Adanya laman LAPOR! diharapkan dapat menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam hal pengawasan pelayanan publik sebagai bentuk dari E-Government. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya LAPOR! meningkatkan partisipasi warga negara dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara online. terdapat dua faktor penghambat peningkatan partisipasi melalui pemanfaatan LAPOR! diantaranya kurangnya koordinasi antara pemerintah dalam menindak lanjuti laporan serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai program LAPOR!.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Laibah, Dhiya Lucfiah pada tahun 2019 yang berjudul, “**Efektifitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektifitas pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR! di Kota Bandung. Dari penelitian tersebut diperoleh juga permasalahan-permasalahan yang ada antara lain pelaporan dan pengaduan masyarakat belum terproses dan beberapa laporan yang belum atau tidak memiliki informasi mengenai bagaimana proses penyelesaian dari laporan tersebut. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Sedarmayanti, metode yang digunakan deskriptif pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan studi lapangan dan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sudah berjalan baik namun masih terdapat beberapa permasalahan mendasar yang dihadapi yaitu lambatnya respons dan tindak lanjut dari dinas atau instansi terkait mengenai laporan yang diajukan masyarakat sehingga menyebabkan terhambatnya proses tindak lanjut laporan.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu yang telah di paparkan di atas bahwa terdapat beberapa kesamaan topik atau permasalahan yang terkait dengan penelitian yang sedang peneliti kaji yaitu terkait penerapan dan pengelolaan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR!. Adapun peneliti dalam hal ini bermaksud untuk mengkaji atau menganalisis kualitas pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR! Objek Laporan

Pengaduan COVID 19 (*Phsyical Distancing*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

2.1.2 Administrasi Publik

Administrasi telah ada bersamaan dengan munculnya peradaban manusia, adanya kerja sama antara dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak akan dicapai serta tugas atau tugas tugas yang harus dilaksanakan bukan hanya ada padalingkungan kehidupan sosial namun juga hingga lingkungan pemerintahan hingga organisasi organisasi swasta.

Dalam arti sempit, administrasi seringkali dikaitkan dengan ketatausahaan berupa kegiatan tulis menulis catat mencatat, menyimpan atau dapat dikenal dengan clerical work. (Silalahi, 2013:5). Adapun administrasi dalam arti luas diartikan sebagai suatu kerjasama antara 2 orang atau lebih yang memiliki tujuan tertentu untuk dicapai.

Sejalan dengan konteks di atas, Siagian dalam bukunya Filsafat Administrasi (2003:2) mendefinisikan administrasi sebagai berikut.

“Keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Kemudian terkait dengan pandangan di atas menurut Silalahi dan Sembiring dalam bukunya Studi Tentang Ilmu Administrasi (2012:25) mendefinisikan administrasi sebagai berikut.

“Administrasi adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur

denganmendayagunakan sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektifdan efisien”.

Berpijak pada definisi di atas, menunjukan bahwa administrasi merupakan suatu proses dalam pelaksanaan kegiatan kegiatan tertentu yang dimulai pada saatadanya dua orang atau lebih yang memiliki kesepakatan diantara mereka untukbekerja sama dan mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan denganmendayagunakan resources yang dimiliki. Dalam administrasi, pencapaian tujuanakan lebih efisien dan efektif apabila semua orang yang terlibat mau bekerja samasatu sama lain.

Selanjtnya, administrasi publik dapat dipahami sebagai administrasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan *public* (masyarakat) dalam rangka memberikan *public service* yang maksimal kepada masyarakat pula. Administrasi publik berperan untuk membuat agar suatu kekuasaan dapat direalisasikan bagi kepentingan masyarakat dan dikembalikan kepads rakyat, karena segala sesuatu yang menjadi dan dibuat kebijakan nya oleh pemerintah bersumber dari aspirasi,kebutuhan dan kepentingan rakyat atau masyarakat.

Sejalan dengan konteks di atas, terdapat pengertian administrasi publik yang pertama dari (Pasolong, 2007) adalah sebagai berikut.

“Administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”

Kemudian, Amin Ibrahim dalam bukunya Pokok Pokok Administrasi Publik & Implementasinya memberikan definisi administrasi publik sebagai berikut.

“Administrasi publik adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia.”

Berpijak pada uraian di atas, dapat peneliti simpulkan pengertian administrasi publik adalah suatu aktivitas kerja sama oleh suatu organisasi publik/pemerintah secara rasional untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien serta berorientasi pada kepentingan publik yang berkeadilan.

2.1.3 Paradigma Administrasi Publik

Adanya perubahan paradigma administrasi negara menjadi administrasi publik terjadi seiring dengan munculnya tuntutan masyarakat, demokratisasi dalam berbagai bidang kehidupan, perubahan dan kemajuan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) juga tidak terlepas dari perubahan paradigma ilmu administrasi negara atau administrasi publik itu sendiri yang berimplikasi pada bermunculan nya berbagai macam perspektif mengenai administrasi publik.

Menurut Keban (2008:4-5) administrasi publik mempunyai berbagaimacam makna. Ada yang menerjemahkan administrasi publik sebagai *administration of public* atau administrasi dari publik, ada yang menerjemahkan *administration for public* atau administrasi untuk publik dan *administration by public* atau administrasi oleh publik.

Dapat dicermati bahwa adanya variasi dari tiap terjemahan tersebut menunjukkan adanya kemajuan administrasi publik mulai dari administrasi publik yang berparadigma tidak demokratis hingga yang paling demokratis atau dari yang

tidak memperhatikan pemberdayaan masyarakat hingga yang betul betul memperhatikan pemberdayaan masyarakat (Hardiansyah 2011:2).

Seperti yang kita ketahui bahwa di Indonesia, telah banyak yang mengubah nama administrasi negara menjadi administrasi publik. Adanya perubahan tersebut, orientasi administrasi publik adalah publik itu sendiri. Adapun pengertian publik menurut Keban (2008) dapat diartikan sebagai masyarakat luas juga menunjuk pada mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau dikenal dengan “lembaga pemerintah”. Dalam perkembangan administrasi publik, “publik” tidak hanya pemerintah saja, melainkan lebih dari itu seperti keluarga, rukun tetangga, asosiasi hingga organisasi sektor swasta.

Karena orientasinya kepada rakyat atau publik, maka pemerintah atau negara berupaya untuk melayani rakyatnya. Berbeda dengan dahulu dimana rakyat yang melayani negaranya atau pemerintah, maka sekarang pemerintah sebagai pelayan bagi rakyatnya.

Sejalan dengan konteks di atas, Denhardt dan Denhardt dalam buku Hardiansyah (2011) membagi paradigma administrasi publik menjadi tiga paradigma yaitu, *Old Public Administration (OPA)*, *New Public Manaement (NPM)*, *New Public Service (NPS)*. Paradigma NPS dianggap paling ”mutakhir” menurut Denhardt dan Denhardt dalam administrasi publik .Agar lebih mudah dipahami ketiga perbandingan paradigma tersebut, peneliti sajikan dalam gambar berikut.

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients</i> dan <i>constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizens</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Gambar 3 Perbandingan Perspektif OPA, NPM, NPS

Sumber : Denhardt dan Denhardt dalam Hardiansyah (2011 : 4)

Dasar teori dari NPS adalah teori demokrasi yang menjunjung tinggi adanya persamaan dan kebabsan individu yang diadaptasikan dari hasil dialog berbagai nilai birokrasi publik yang ditujukan kepada warga negara bukan ditujukan kepada *client* atau *customer*. Peranan pemerintah sebagai pelayan yang memiliki akuntabilitas dalam berbagai aspek dengan keinginan melayani masyarakat (*public serving*). Adanya pergeseran paradigma perkembangan administrasi publik menjadi suatu tanda bahwa ilmu tersebut terus dan sedang memperkaya diri dengan substansi kajian kajian nya.

2.1.4 Konsep Pelayanan Publik

2.1.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Fenomena semakin menguatnya globalisasi dan dinamis nya perkembangan masyarakat serta tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, memposisikan pelayanan publik sebagai suatu variabel ukuran keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Tingkat keberhasilan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh institusi publik/pemerintah akan terpantul salah satunya dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemerian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada dasarnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2001:41).

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Sejalan dengan konteks di atas, Moenir yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:26) mendefinisikan pelayanan sebagai “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas

orang lain secara langsung”. Berdasarkan dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pihak lain oleh pihak yang memberikan layanan.

Lebih lanjut, pelayanan publik yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat, dipaparkan oleh Sampara (2000:6) yang mendefinisikan pelayanan sebagai berikut.

“Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Dari pengertian tersebut dapat dipetik bahwa aktivitas pelayanan publik merupakan interaksi langsung antara dua pihak (pemberi layanan dan pengguna layanan) dan dapat memuaskan pengguna layanan atau masyarakat.

2.1.4.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dikategorikan menjadi dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar, dan pelayanan umum. Mahmudi (2005: 205-210) memaparkannya sebagai berikut.

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Merupakan pelayanan dasar yang bersifat wajib diberikan pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok masyarakat.

2. Pelayanan kebutuhan umum

Selain kebutuhan dasar, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, juga harus memberikan pelayanan kebutuhan umum berupa pelayanan administrative (pembuatan KTP, sertifikat tanah akta kelahiran dsb),

pelayanan barang (jaringan telepon, listrik, air) dan pelayanan jasa (transportasi, sanitasi lingkungan, drainase, jalan dsb).

Mencermati pandangan di atas, dapat diketahui bahwa, secara umum pelayanan publik dapat dikategorikan menjadi 2 kategori yaitu pelayanan yang bersifat dasar dan pelayanan yang bersifat umum.

2.1.4.3 Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik yang tertuang pada pasal 4 Undang Undang No. 25 Tahun 2009, menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Sedangkan asas pelayanan publik yang tertuang dalam Keputusan Menpan Nomor 63

Tahun 2003 adalah sebagai berikut.

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.4.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Menurut Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

2.1.4.5 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelitbelit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan, Persyaratan teknis dan adminsitratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).
8. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Lebih lanjut, tertuang pada Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

2.1.4.6 Standar&Maklumat Pelayanan Publik

Selanjutnya, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dilakukan penyelenggara pemerintah sebagai

pedoman yang wajib ditaati dan tentunya memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan sebagai komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi: 1) Prosedur pelayanan; 2) Waktu Penyelesaian; 3) Biaya Pelayanan; 4) Produk Pelayanan; 5) Sarana dan Prasarana; 6) Kompetensi petugas pelayanan;

Adapun berkenaan dengan Maklumat Pelayanan Publik, Herdiansyah dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik (2011:29-32) memberikan pemahaman maklumat pelayanan publik sebagai dokumen yang memuat dan menjelaskan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Maklumat pelayanan, merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan dan pengaduan dan melakukan pengawasan (Hardiansyah 2011).

Materi muatan Maklumat Pelayanan Publik, disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, kondisi dan potensi daerah, beberapa materi muatan yang dapat digunakan sebagai bahan penyusunan maklumat pelayanan publik, antara lain:

1. Profil Penyelenggara;
2. Tugas dan wewenang penyelenggara;
3. Siapa yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan;

4. Siapa yang bertanggungjawab dalam memproses dan menyelesaikan pengaduan dan sengketa pelayanan;
5. Pihak mana saja yang dapat menerima pelayanan;
6. Prosedur dan proses pemberian layanan (dapat dalam bentuk bagan/alur);
7. Janji yang diberikan kepada penerima pelayanan, termasuk di dalamnya seperti; hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan, kemudahan mendapat pelayanan (tidak sulit, tidak dipersulit,
8. tidak berbelit-belit atau membingungkan pemohon layanan), waktu yang ditetapkan untuk proses dan penyelesaian, ketepatan waktu menerima produk layanan, biaya pelayanan, prosedur dan biaya peninjauan lapangan (prakteknya sarat biaya yang dikeluarkan oleh penerima layanan, danantisipasi bargaining);
9. Persyaratan yang wajib dipenuhi oleh pemohon layanan (bila perlu dilakukan penyederhanaan atau pemangkasan persyaratan, terutama yang sifatnya yang sifatnya pendukung);
10. Mekanisme pengajuan pengaduan atau keluhan (lisan tulisan) dari masyarakat, organisasi masyarakat dan lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan, pengaduan atas perilaku penyelenggara dan/atau aparat pelaksana pelayanan (seperti; sikap, sopan santun dan lainnya, tindakan atau perlakuan diskriminatif, KKN, pungutan liar termasuk yang dilakukan bekerjasama dengan perantara/calo dan biaya peninjauan lapangan), serta kepastian waktu proses dan penyelesaian pengaduan dan pemberian informasi kepada pengadu;
11. Mekanisme penyampaian saran, usulan masukan yang berkaitan dengan kepedulian masyarakat untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan;
12. Mekanisme pengawasan internal dan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan;
13. Uraian sanksi bagi penyelenggara dan/atau aparat pelaksana pelayanan; Pernyataan kesediaan penyelenggara untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan maklumat pelayanan berdasarkan masukan dan saran dari masyarakat;
14. Informasi alamat, telepon, fax, email penyelenggara, dalam rangka mengembangkan komunikasi, tukar informasi dan korespondensi masyarakat atau penerima pelayanan dengan penyelenggara;

Berpijak dari berbagai konteks yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti memberikan pandangan bahwa pelayanan publik dapat diterjemahkan sebagai aktivitas atau kegiatan yang diselenggarakan oleh pelayanan publik baik pemerintah pusat atau daerah berupa pelayanan dasar dan pelayanan umum yang berasas kemanfaatan dan berorientasi pada kepuasan dalam rangka memberikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuatu prosedur dan aturan yang berlaku.

Namun, berbagai jenis pelayanan tersebut justru menjadi persoalan sejauh mana pemerintah mampu melaksanakan berbagai jenis pelayanan tersebut dengan baik untuk mewujudkan produk pelayanan yang berkualitas mengingat banyaknya fenomena pelayanan publik yang tidak sejalan dengan kehendak masyarakat dan seringkali tidak sejalan antara yang dirumuskan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

2.1.5 Manajemen Publik

Manajemen publik telah turut hadir dalam upaya keberhasilan pengelolaan sektor publik yang pada akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan konteks di atas, Pasolong dalam bukunya *Teori Administrasi Publik* (2007:83) menerjemahkan manajemen publik sebagai „manajemen instansi pemerintah“ yang berarti manajemen publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah/penyelenggara pelayanan publik. Lebih lanjut, pandangan Overman

dalam Keban yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam bukunya Manajemen Publik (2012:12) mengemukakan bahwa:

“Manajemen Publik bukanlah *“scientific management”* meskipun sangat dipengaruhi oleh *“scientific management”*, manajemen publik bukanlah *“policy analysis”*, bukan juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi rational instrumental pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. *Public management* adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing, dan controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain”.

Meneruskan konteks di atas, pengertian yang mengarah pada kegiatan yang dilakukan pemerintah, diungkapkan oleh Iwan Satibi (2012:13) sebagai berikut.

“Manajemen publik sebagai pengelolaan sektor sektor publik yang dilakukan oleh institusi publik (pemerintah), baik terkait dengan aspek perencanaan, pengorganisasian, pengendalian strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya manusia, anggaran, sarana&prasarana, teknologi serta sumber daya lain nya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan berbagai pandangan dan pemahaman di atas, dapat peneliti petik kesimpulan bahwa manajemen publik merupakan wujud dari pengelolaan sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan fungsi manajemen seperti *planning, organizing, dan controlling* dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang tentunya dilakukan dengan prinsip dasar akuntabel, transparan, *responsive* efektif dan efisien.

2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf atau mutu. Adapun penjelasan

Thomas Bustomi mengenai kualitas dalam jurnal Telaah Kritis Implementasi Kebijakan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (2016) adalah sebagai berikut.

“Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya. Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak memuaskan. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi pemasok dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing-pesaing”.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah dituntut untuk melaksanakan pelayanan publik secara baik dan berkualitas. Sejalan dengan ungkapan tersebut, menurut Ibrahim dalam (Hardiansyah 2011:40) memberikan pengertian kualitas pelayanan publik sebagai berikut.

“Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Pandangan serupa, dikemukakan oleh Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011:36) mengemukakan bahwa

“Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Mengikuti berbagai pemikiran di atas, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh pelayan publik/aparatur negara dengan menyediakan produk barang dan jasa dan pada prosesnya tidak hanya berlandaskan procedural namun lebih dari itu, ialah

bagaimana produk layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan terhadap pihak yang dilayani.

Meneruskan mengenai kepuasan pelanggan sebagai dari proses hasil kualitas pelayanan publik, Lavelok dalam Arief (2006: 1724) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dapat diterjemahkan sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = \frac{\text{Pelayanan yang dirasakan}}{\text{Pelayanan yang diharapkan}}$$

Konsep di atas, mengandung arti bahwa adanya kepuasan pelanggan muncul karena pelayanan yang dirasakan lebih baik dari yang diharapkan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang didapatkan di bawah harapan, maka mereka tidak akan merasa puas. Sejalan dengan konteks di atas, Bean et.al dalam Sedarmayanti (2009:264-265) mengemukakan kepuasan pelanggan sebagai berikut.

“Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan nya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan merasakan kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa; kinerja sesuai harapan, pelanggan akan; kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang atau gembira”.

Senada dengan konteks yang telah dipaparkan di atas, Tjiptono (2005:129) mengemukakan bahwa “kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi”.

Berpijak dari berbagai uraian di atas, dapat dipahami bahwa masyarakat (pelanggan) cenderung menitik beratkan pada *out put* berupa hasil produk layanan

yang dicapai. Sementara dari perspektif penyelenggara atau pelayanan publik, lebih melihat sejauh mana pelayanan yang diberikann atau dilaksanakan sesuai dengan proedur dan peraturan yang diterapkan. Oleh karena itu, dirasa perlu adanya sinergitas manajemen pelayanan atas kualitas pelayanan sehingga dapat mendorong munculnya kepuasan pelanggan.

Untuk dapat memulai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturn pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Sehubungan dengan hal tersebut, Zeithaml dkk (1990) dalam Hadiansyah (2011), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang sudah mealui proses penyederhanaan yang dierjemahkan ke dalam suatu metode yang disebut SERVQUAL.

Definisi umum tentang *service quality* atau yang seringkali disingkat SERVQUAL dinyatakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) yaitu “*a customer’s judgment of the overall excellence or superiority of a service*”. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya. Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) memiliki lima dimensi yaitu: **Tangibel** (Berwujud), **Reliability** (Kehandalan), **Responsiviness** (Ketanggapan),

Assurance (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut.

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- a. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

- b. Petugas melayani dengan sikap ramah - Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Selanjutnya, Kumorotomo dalam buku Hardiansyah (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas 4 dimensi, yaitu dimensi efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Adapun beberapa dimensi tersebut terdiri dari indikator indikator sebagai berikut.

1. Dimensi efisiensi, indikatornya adalah: keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis
2. Untuk dimensi efektivitas, indikatornya adalah: apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik itu tercapai; Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi sebagai agen pembangunan.
3. Untuk dimensi keadilan, indikatornya adalah: distribusi dan aloksi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik, dan untuk dimensi daya tanggap, indikatornya adalah: daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari sisi kepuasan publik, Sinambela (2008:6) mengemukakan parameter kualitas pelayanan prima sebagai berikut.

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang undangan yang berlaku.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan, antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Secara kelembagaan, dimensi pelayanan publik yang dijadikan parameter tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik didasarkan pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan surat keputusan tersebut, kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari parameter sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Mengacu pada berbagai uraian konteks di atas, dapat dipahami bahwa menilai suatu kualitas pelayanan akan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain.

2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Buku Hardiansyah (2018:63-64) yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik, kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketangapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Lebih jelasnya dimensi dimensi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Tangibel (Berwujud)

Merupakan suatu kemampuan perusahaan/organisasi publik menunjukkan keberadaannya dengan tujuan memberikan pelayanan. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 32).

Ini berarti, dalam pemberian layanan, masyarakat menginginkan adanya bukti fisik yang ditunjukkan berupa sarana dan prasarana misal berupa gedung yang tersedia dan teknologi yang digunakan hingga performa pegawai dalam memberikan pelayanan.

2. Reliability (Keandalan)

Merupakan suatu kemampuan perusahaan/organisasi publik untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan terpercaya. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

Dari konteks tersebut dapat dipahami bahwa inti dari keandalan dalam pelayanan adalah bahwa organisasi pelayan publik memiliki prosedur yang jelas dan juga petugas pelayanan memiliki kemampuan yang andal, mengetahui prosedur dan mekanisme kerja tersebut. Keandalan dalam pemberian pelayanan juga dapat terlihat dari keandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, keandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan keandalan menggunakan teknologi kerja.

3. Responsiveness (Tanggapan)

Organisasi pelayanan publik harus mampu menyadari betapa pentingnya daya tanggap yang diberikan berupa kejelasan, kecepatan, kecermatan dan ketepatan agar pelayanan tersebut jelas dan mudah dimengerti. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh masyarakat atau penerima layanan, maka dapat dikatakan aspek daya tanggap dianggap berhasil.

4. Assurance (Jaminan)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari

pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan, adapun bentuk jaminan atas pelayanan yang diberikan antara lain jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan dan jaminan dalam biaya. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

5. Emphaty (Empati)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan organisasi publik memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40).

Empati dalam suatu pelayanan organisasi publik adalah adanya keinginan mendahulukan masyarakat, melayani dengan tidak diskriminatif, menghargai dan

petugas pemberi layanan harus memiliki empati memahami masalah dari masyarakat atau pihak yang ingin dilayani. Kemudian, pihak yang dilayani pun seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga munculnya keterpaduan antara pihak yang melayani sehingga mendapat pelayanan yang memiliki perasaan yang sama.

2.1.8 E-Government

E-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan melalui penggunaan media elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Yu Che dan James Perry (2003) dalam buku *Konstruksi Akuntabilitas dan Transparansi Birokrasi*, menyatakan bahwa;

“*e-Government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit unit pemerintah lain dan organisasi sektor ke tiga”.

Sejalan dengan definisi di atas, Pengertian E-Government menurut Falih Suaedi, Bintoro Wardianto (2010:54) adalah:

“*e-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik”.

Mengikuti pemikiran di atas, dapat diterjemahkan bahwa *e-Government* merupakan upaya modernisasi pelayanan publik secara elektronik yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik agar

lebih baik, efektif dan efisien dengan memutamakan aspek transparansi dan akuntabilitas sehingga terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

2.2. Kerangka Pemikiran

Hakikat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan berupa produk atau jasa secara maksimal/berkualitas kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah/pemberi jasa hingga pelanggan/masyarakat merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan masyarakat/pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Untuk dapat memenuhi atau memberikan pelayanan publik yang berkualitas tersebut, penyelenggara layanan harus dapat memenuhi aspek-aspek kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat/pelanggan, dapat dilakukan berdasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat/pelanggan.

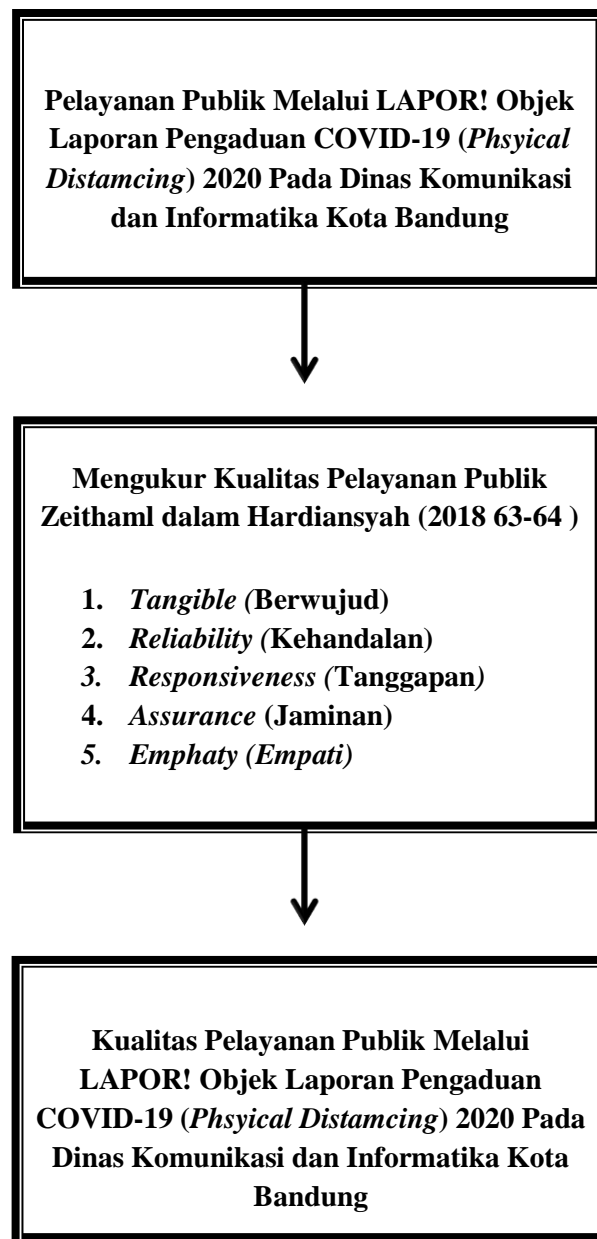
Dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi aparatur.

Setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda. Hal ini dipertegas oleh Winardi (2000:145):

”Apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan maka akan kita menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan yang mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari sudut macam-macam perspektif.”

Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan kriteria dimensi dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2018 : 63-64) sebagai kerangka berpikir dan untuk mengukur serta menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui LAPOR! Objek Laporan Pengaduan COVID-19 (*Phsyical Distancing*) 2020.

Menurut Zeithaml kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Berdasarkan pemaparan di atas, berikut peneliti sajikan kerangka berpikir ke dalam sebuah gambar.



Gambar 4 Kerangka Berpikir

2.3. Proposisi

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran yang telah dipaparkan di atas, berikut ini peneliti uraikan proposisi mengenai analisis kualitas pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR! objek laporan pengaduan COVID-19 (*Physical Distancing*) 2020 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung didasarkan aspek kualitas pelayanan publik yang menjawab rumusan masalah:

1. Kualitas pelayanan LAPOR! objek laporan pengaduan COVID-19 (*Physical Distancing*) 2020 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung belum optimal.
2. Faktor faktor hambatan kualitas pelayanan publik melalui LAPOR! Objek Laporan Pengaduan COVID-19 (*Phsyical Distancing*) 2020 dapat mengurangi performa pelayanan dan berdampak pada tidak optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam aspek pengaduan publik.